

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PADA NADIAZAIDI WEDDING ORGANIZER BANJARMASIN

Dina Aulia Sari, Muthia Harnida², Periyadi³

¹Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 19310744

²Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1105036601

³Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Selatan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1124048602

Email: dinaaulias899@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian ini akan melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Nadiazaidi wedding organizer Banjarmasin.

Sampel yang diambil sebanyak 30 responden dengan teknik non probability sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner secara online melalui google form dan analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Semua data analisis dengan uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji F dan uji T, dan koefisien determinasi. Dari pengujian hipotesis diketahui bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Nadiazaidi wedding organizer Banjarmasin.

Secara parsial variabel kehandalan dan daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Nadiazaidi Wedding, sedangkan variabel bukti fisik, jaminan dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Nadiazaidi wedding.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kualitas pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman., Nana. H., (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Ade, Indra Permana. (2020). “Pengaruh Kualitas Website, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Niat beli Pelanggan Di Situs Belanja Online Bukalapak”. *Volume 25, Nomor 2*.
- Aditia, A. R. R., Wadud, M., & Kurniawan, M. (2020). Pengaruh Brand Image Dan Harga Pada Keputusan Pembelian Handphone Samsung Di Rivai Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM, 1(1)*.
- Aditya Sakti Nuryanto. (2015). Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit di Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal, X(20)*.
- Alma, Buchari. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Citra, M., Lubis, N., dan Nurseto, S. (2013). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Blackberry Internet Service Provider Telkomsel (Studi Kasus Pada 100 Pengguna Blackberry Internet Service Provider Telkomsel di Kota Semarang. *Diponegoro journal of Social and Politic*.
- Fortuna, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*.
- Freddy Rangkuti. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan dan Manajemen Publik, 2(1)*.
- Kotler, P & Armstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 & 2. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. England: Pearson.
- Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV Al Fath Zumar.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Malau, Harman. (2017). *Manajemen Pemasaran. Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta.
- Purba, T. P. & Limakrisna, N. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Dalam Bisnis di Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Rustanti, N. (2015). *Buku Ajar Ekonomi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sunyoto, Danang. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pemasaran, Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku konsumen teori dan praktik (1 ed.)*. Bandung: CV Pustaka setia.